

CARTA DEI SERVIZI

ASILI NIDO COMUNALI

Via Chini
Via Rivana

BASSANO DEL GRAPPA



INDICE

1. Che cos'è la carta dei servizi	3
2. Quali sono i principi a cui si ispira	3
3. Classificazione del servizio (come da Legge Regionale 22/02 della Regione Veneto)	4
4. Finalità dell'Asilo Nido	4
4.1 I servizi	5
4.2 Organizzazione della struttura	5
4.3 Caratteristiche e mansioni del personale educativo	5
4.4 Accedere agli Asili Nido Comunali	6
4.5 L'organizzazione della giornata all'Asilo Nido	7
4.6 Il calendario	9
4.7 L'inserimento dei nuovi bambini	9
4.8 La partecipazione delle famiglie	9
4.9 Progettazione educativa e programmazione delle attività	10
5. I servizi Innovativi	10
6. Il servizio mensa	10
7. Gestione della struttura e dei materiali	11
8. Gestione materiale e strumenti didattici	13
9. In evidenza	13
9.1 Il ritorno a casa	13
9.2 Il vestiario	13
9.3 Le esigenze dietetiche particolari	14
9.4 La puntualità	14
9.5 Le richieste di variazione di orario	14
9.6 La comunicazione delle assenze e la riammissione al Nido	14
10. Valutazione del servizio da parte dell'utenza	14
11. Gestione dei reclami	14

1. Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento e un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi attraverso il quale il **Comune di Bassano del Grappa** e la **Cooperativa Servizi Sociali "La Goccia"** intendono fornire tutte le informazioni relative agli Asili Nido Comunali di Via Chini e di Via Rivana.

Si tratta di un documento dinamico che rappresenta l'evidenza di un cammino di preparazione, studio e dialogo per un continuo miglioramento e di ricerca di qualità.

La Carta dei Servizi intende essere una guida che indica:

- ✓ le attività ed i servizi gestiti;
- ✓ le procedure per accedere al servizio;
- ✓ gli aspetti organizzativi ed educativi.

Inoltre, è strumento di riflessione e scambio al fine di rendere il servizio sempre più adeguato alle necessità delle famiglie del territorio.

2. Quali sono i principi a cui si ispira

Nella Gestione degli Asili Nido Comunali di Bassano del Grappa la Cooperativa La Goccia adotta i seguenti principi:

Eguaglianza

Il servizio è accessibile a tutti, senza alcuna distinzione riguardante il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche. Particolare attenzione è data alle situazioni inerenti soggetti portatori di handicap e/o appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

I comportamenti del personale operante all'interno degli Asili Nido Comunali di Bassano del Grappa sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità nei confronti dell'utente.

Continuità

L'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati. Nel limite del possibile si cerca di garantire la continuità educativa del personale educatore che accompagna il/la bambino/a durante il suo percorso di crescita.

Partecipazione

Il servizio propone la partecipazione attiva delle famiglie dei bambini accolti attraverso assemblee, riunioni di sezione, momenti di festa, incontri di formazione, elezione dei rappresentanti dei genitori, partecipazione al Comitato di Gestione. Eventuali suggerimenti e osservazioni sono a noi graditi per migliorare il Servizio.

3. Classificazione del servizio (come da Legge Regionale 22/02 della Regione Veneto)

Denominazione	ASILO NIDO COMUNALE VIA CHINI, VIA RIVANA	
Definizione	E' un servizio educativo per l'infanzia di interesse pubblico, organizzato per accogliere i bambini dai tre mesi ai tre anni di età. L'organizzazione deve prevedere la permanenza del bambino con la possibilità di usufruire del pasto e del riposo. Viene garantita la presenza di spazi distinti e organizzati in modo specifico per i lattanti.	
Finalità	Educativa e Sociale	
Utenza	Bambini da 3 mesi fino massimo 3 anni di età	
Capacità Recettiva	Via Chini 60 bambini*	Via Rivana 60 bambini*
*Si può prevedere l'iscrizione del 20% in più rispetto alla capienza massima consentita dalla dimensione della struttura di conseguenza la presenza contemporanea dei bambini può essere riferita a tale valore.		

4. Finalità dell'Asilo Nido

L'Asilo Nido è un servizio sociale, educativo e d'interesse pubblico che accoglie le bambine e i bambini in età compresa tra i 3 mesi e i 36 mesi, e che, in collaborazione con la famiglia, favorisce lo sviluppo globale della personalità dei bambini nei loro aspetti affettivi, motori, relazionali e cognitivi, nel rispetto dei loro ritmi individuali di crescita e d'apprendimento.

Il Servizio Asili Nido assicura alle famiglie accoglimento e cura dei figli in un contesto esterno a quello familiare, attraverso un loro affidamento quotidiano a figure diverse da quelle parentali, con specifica **competenza professionale**, al fine di facilitare l'accesso dei genitori al lavoro e di promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori in un quadro di pari opportunità.

In particolare l'Asilo Nido si propone di sostenere le famiglie, nella cura dei figli e nelle scelte educative, come servizio flessibile, aperto a nuove esigenze e in grado di modificare la propria offerta in funzione delle trasformazioni e delle istanze socio-culturali e territoriali.

Le finalità dell'Asilo Nido sono:

- realizzare un contesto educativo;
- favorire il benessere psicofisico del bambino;
- strutturare un sistema complesso di mediazioni tra bambino e la realtà;
- avviare una progettualità coerente e intenzionale;
- valorizzare le potenzialità di crescita di ciascun bambino.

Tali finalità educative si specificano nell'obiettivo fondamentale di favorire la progressiva conquista di autonomia, intesa non come poter fare a meno degli altri, ma come capacità di riconoscere e valorizzare le interdipendenze e le potenzialità dei contesti sociali di cui si è parte.

4.1 I servizi

I servizi degli Asili Nido Comunali di Via Chini e Via Rivana sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

4.2 Organizzazione della struttura

Asilo nido Via Chini: l'edificio che ospita l'Asilo Nido è di proprietà del Comune ed è situato a pochi passi dal centro di Bassano del Grappa; è disposto su due piani ed è composto da zone comuni (ingresso, sezioni, vari laboratori), da zone specifiche per ogni sezione (sala da pranzo, servizi igienici, sala riposo) e da zone specifiche per il personale (ingresso a parte, cucina, servizi igienici, spogliatoio per il personale e ufficio della Direzione).

Asilo Nido Via Rivana: l'edificio che ospita l'Asilo Nido è di proprietà del Comune ed è situato nel quartiere XXV Aprile a fianco della Scuola dell'Infanzia; è disposto su un unico piano ed è composto da zone comuni (ingresso, sezioni, spazio biblioteca), da zone specifiche per ogni sezione (sala da pranzo, servizi igienici, sala riposo) e da zone specifiche per il Personale (cucina, servizi igienici, spogliatoio per il personale e ufficio della Direzione).

4.3 Caratteristiche e mansioni del personale educativo

Il personale educativo degli Asili Nido Comunali di Bassano del Grappa, segue i parametri dettati dalla LR. N.32 del 1990, dalla LR. N.22 del 22/2002 e dal Dgr n.81 del 2006.

Requisito fondamentale per l'educatore è la **competenza relazionale e educativa**. L'aspetto relazionale deve essere sviluppato verso i destinatari del servizio, verso l'altro personale impiegato nel processo di erogazione del servizio e verso l'esterno (territorio). L'educatore deve possedere competenze attinenti la sfera affettiva, cognitiva e relazionale.

Alle educatrici viene assegnato un gruppo di bambini del quale è responsabile per tutta la sua permanenza nella struttura. Le mansioni principali sono le seguenti:

- accoglienza dei bambini;
- comunicazione con le famiglie;
- somministrazione dei pasti;
- cambio e cure igieniche del bambino;
- redazione e attuazione di una programmazione annuale e mensile che favorisca uno sviluppo armonico del bambino dal punto di vista psicofisico, cognitivo e relazionale;
- partecipazione alle riunioni di programmazione con o senza la presenza del Coordinatore Pedagogico;
- partecipazione ad incontri e corsi di formazione.

Tra le educatrici viene nominata una referente per ogni struttura.

Il coordinatore pedagogico

Il coordinatore deve possedere competenze gestionali, competenze specifiche sul lavoro di gruppo o sul coordinamento di gruppi di lavoro, esperienza tecnica e/o educativa specifica. Coordina il lavoro del personale educativo, organizzando insieme a questo gli orari di lavoro e la suddivisione dei compiti fungendo da stimolo nei momenti di programmazione, valutazione e controllo delle attività.

Ascolta e raccoglie le richieste degli educatori, favorisce momenti di confronto sulle attività e la condivisione del modello organizzativo coinvolgendo gli educatori stessi nel raggiungimento dei risultati previsti, generali e relativi al progetto educativo. Suggerisce alla direzione i percorsi formativi per il personale educativo ed effettua valutazioni generali sul monitoraggio delle attività.

Possiede una laurea specifica ad indirizzo socio-pedagogico o psico-pedagogico.

Il personale ausiliario

Il personale ausiliario è composto da n.12 persone (compreso il personale di cucina) per gli Asili Nido di Via Chini e Via Rivana con le seguenti competenze:

- pulizia dei locali;
- preparazione dei pasti;
- gestione lavanderia;
- supporto al personale educativo.

I requisiti del personale impiegato soddisfano i criteri stabiliti dalla normativa vigente.

All'interno degli Asili Nido operano anche figure addette alla manutenzione dei locali interni/ esterni delle strutture e curano le attrezzature in uso.

4.4 Accedere agli Asili Nido Comunali

Avvio del servizio

La domanda di ammissione agli Asili Nido Comunali è sottoscritta da un genitore, o da chi ne fa le veci, e viene presentata al Coordinatore ai fini dell'inserimento in graduatoria. Le modalità di inserimento verranno poi concordate dal personale educatore assieme al genitore.

Iscrizioni

Agli Asili Nido Comunali possono essere iscritti bambini dai 3 mesi ai 3 anni di età. L'accesso è *primariamente* riservato ai bambini residenti nel Comune di Bassano del Grappa. Le **iscrizioni** si ricevono presso gli uffici degli Asili Nido di Via Chini e Via Rivana, previo appuntamento telefonico, nei mesi di **marzo** (per la prima graduatoria valida dal 1 settembre al 31 gennaio), **maggio/giugno** (per la seconda graduatoria valida dal 1 settembre al 31 gennaio) e **dicembre/gennaio** (per la graduatoria valida dal 1 febbraio al 31 maggio). Nello stilare la graduatoria vengono considerati i parametri previsti dal regolamento. Qualora il numero delle domande superi il numero dei posti disponibili, verrà creata una lista di attesa.

In occasione dell'iscrizione verranno consegnati i seguenti documenti:

- la presente carta dei servizi;
- il regolamento del servizio;
- promemoria sulla possibilità di riduzione della retta per malattia del bambino;
- elenco dei numeri di telefono degli Asili Nido, recapiti del Coordinatore e del personale amministrativo.

4.5 L'organizzazione della giornata all'Asilo Nido

La giornata tipo prevede un'apertura del Nido dalle ore 7:30 alle 16:30, dal lunedì al venerdì; è prevista la possibilità di usufruire dell'orario di prolungamento fino alle 18:15. La possibilità di scelta degli orari per le famiglie è la seguente:

Via Chini	Tempo Pieno: entrata 7.30 -9.00, uscita 16.00 – 16.30; Tempo Part-time: entrata 7.30 - 9.00, uscita 12.15 - 13.00;
Via Rivana	Tempo Prolungato: entrata 7.30 - 9.00, uscita 16.30 – 18.15.

Giornata tipo

✓ **Accoglienza 7.30/9.00**

Il bambino viene accolto da un educatore che faciliterà l'ingresso nell'ambiente cercando di cogliere i bisogni che il bambino manifesta in quel momento.

Verrà data risposta ai bisogni primari nel rispetto dei tempi e delle modalità personali.

Questo momento si presta a essere occasione per uno scambio di informazioni sulla situazione del bambino tra educatore e genitore. Si accoglierà tutto ciò che il genitore racconterà sul bambino in modo da integrare il ruolo dell'educatore con quello della famiglia nel rapporto con il piccolo.

L'approccio con il bambino deve essere sereno ed accogliente, dimostrandogli la perfetta sintonia tra educatrice e genitori.

✓ **Merenda 9.15/9.45**

Lo spuntino integrativo alla colazione (con frutta, frullato, pane, biscottini...) darà modo al personale di proporre racconti, stimolerà dei piccoli dialoghi per favorire l'incontro fra i bambini stessi e per garantire calore ed accoglienza.

Per i bambini che ne presentano l'esigenza, è previsto un sonnellino integrativo.

✓ **Cambio e Attività 9.45/11:00**

Prima di iniziare l'attività si accompagnano i bambini in bagno per il cambio e le cure igieniche.

Per quanto riguarda il momento dell'attività gli educatori si organizzeranno negli spazi e nella formazione dei gruppi in base alla programmazione educativa proposta.

✓ **Pranzo 11.10/12:00**

Il personale creerà un clima accogliente, caloroso, sereno e familiare nel momento del pranzo.

Si stimoleranno dialoghi divertenti, filastrocche e canzoncine in modo da coinvolgere il bambino in un clima comunitario.

Per i bambini più grandi il momento del pranzo può costituire una scoperta dell'autonomia e di sperimentazione delle proprie potenzialità con un'attenzione dell'educatrice al percorso di crescita individuale.

Al genitore verrà comunicato come e cosa ha mangiato il figlio presentando un menù invernale ed uno estivo che risponda alle esigenze di ogni bambino. Saranno garantite le necessità di alcuni bambini ad un'alimentazione particolare dovuta ad allergie od intolleranze (previa consegna del certificato medico).

✓ **Relax 12:00/12.30**

Dopo la posizione seduta del pranzo, i bambini hanno bisogno di muoversi e scaricare un po' di energia per prepararsi poi al momento del riposino.

E' il momento di ritrovarsi nella sala accoglienza/gioco o in caso di situazioni, meteorologiche buone, è possibile l'uscita in giardino in cui ciascuno sceglierà liberamente il suo gioco e il suo spazio da condividere o meno con gli altri.

✓ **Cambio e sonno 12.00/15:00**

Prima del riposo ogni bambino viene cambiato.

Nel cambio l'educatore riserverà al bambino la massima cura, tempo, tranquillità in un rapporto privilegiato e unico con lui.

La programmazione individuerà gli strumenti per consentire al bambino un passaggio piacevole dalla veglia al sonno magari con la lettura di qualche fiaba o con musica rilassante di sottofondo.

✓ **Risveglio e Merenda 15:00/15.30**

Man a mano che i bambini si svegliano si alzano e mangiano qualcosa.

Qualora fosse necessario invitare i bambini alla veglia questa sarà proposta senza bruschi cambiamenti.

✓ **Preparazione all'uscita delle 16.00**

E' il momento in cui arriva la maggior parte dei genitori ed è un momento molto delicato: scattano infatti diverse dinamiche per chi vede arrivare la propria mamma o papà e per chi invece prolunga la propria permanenza al Nido.

Al momento del saluto si porrà attenzione al bambino ed al genitore o chi per esso e verrà riportato l'andamento della giornata e sottolineando il modo particolare come il bambino ha vissuto le varie attività e routines. In questo modo il genitore sarà consapevole e partecipe della giornata di attività del figlio.

✓ **Attività di gioco libero 16.30/18.00**

L'educatore accompagnerà il bambino nel gioco libero finché non arriva il genitore o chi per esso usufruendo eventualmente anche dello spazio esterno.

In questo spazio di tempo saranno proposte delle attività di intersezione grafiche o di manipolazione che stimolino il bambino al divertimento fino all'arrivo del genitore. Ai bambini sarà proposta una piccola merenda.

✓ **Chiusura del Nido 18.00/18.15**

Attesa da parte dell'educatrice degli ultimi genitori, riordino degli ambienti e chiusura della struttura.

Momenti di routine:

✓ **Entrata / Uscita**

L'entrata e l'uscita sono due momenti importanti perché permettono un utile scambio di informazioni tra genitore e educatrice. Al mattino l'educatrice rappresenta la figura stabile di riferimento che accoglie e rassicura sia il genitore che il bambino. All'uscita invece informa brevemente il genitore su come il bambino ha passato la giornata.

✓ **Alimentazione**

Il pasto costituisce la situazione affettivo- relazionale per eccellenza, quella in cui il contatto fra adulto e bambino è ricco di implicazioni emotive. E' importante rispettare i ritmi

e i gusti dei bambini affinché il pasto non diventi un momento di tensione emotiva, ma di scambio relazionale gratificante.

Il cibo assume una duplice connotazione: da un lato è soddisfacimento fisiologico di un bisogno primario, dall'altro, assume una caratteristica psicologica ricca di contenuti. Il cibo implica la relazione con l'adulto e diventa assunzione del mondo esterno, di conseguenza, attua una prima relazione con quest'ultimo. L'alimento è materiale da conoscere, manipolare, toccare: sono azioni che offrono al bambino molteplici stimoli sensoriali.

✓ **Pulizia e igiene**

I momenti del cambio del pannolino, della pulizia corporea e del vasino, sono momenti privilegiati sia per il contatto corporeo tra adulto e bambino, sia per la possibilità che ha il bambino stesso di conoscere il proprio corpo.

✓ **Sonno**

E' importante rispettare le abitudini e i rituali dei singoli bambini (addormentarsi con l'oggetto preferito). Ogni bambino ha il proprio letto. Alcuni si addormentano da soli, altri hanno bisogno della vicinanza dell'educatrice; c'è sempre un'educatrice dentro la camera, pronta a rassicurare chi si sveglia.

4.6 Il calendario

L'anno educativo inizia solitamente dal primo lunedì di settembre all'ultimo venerdì di luglio. L'apertura nel mese di agosto o durante le festività natalizie (se previste dal calendario) viene valutata di anno in anno a seconda del numero di richieste.

All'inizio di ogni anno verrà predisposto il calendario riguardante i periodi di chiusura del servizio (giorni festivi ed eventuali ponti).

4.7 L'inserimento dei nuovi bambini

Durante il colloquio iniziale di conoscenza (colloquio di pre-inserimento) con il genitore viene fissata la data d'inserimento. In questa sede l'educatrice insieme alla famiglia può concordare le modalità di inserimento più dettagliate in funzione delle esigenze specifiche del bambino.

Il momento dell'ambientamento deve garantire una situazione di serenità emotiva e l'instaurarsi di un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia tra il personale e la famiglia. Per questo motivo è necessaria una figura familiare di riferimento che affianchi il bambino nella sua fase iniziale e che si allontani gradualmente favorendo il distacco e la conoscenza del nuovo contesto da parte del bambino. L'inserimento avverrà così in maniera graduale nell'arco di due settimane; potrà variare secondo l'età del bambino e del modo in cui questi lo vive.

4.8 La partecipazione delle famiglie

Quando una famiglia inserisce il proprio bambino compie un atto di fiducia nei confronti dell'istituzione che può diventare interlocutore e co -protagonista di un progetto educativo del quale i genitori stessi devono rimanere i primi responsabili. Per rendere possibile ciò è necessario attivare un sistema di raccordi tra Nido e famiglie. Di seguito diversi possibili livelli di raccordo distinguendoli in incontri informali e in riunioni ufficiali.

Incontri informali

Si tratta di incontri occasionali nei momenti di entrata e di uscita che aiutano sia il genitore che l'educatore a ricevere e dare informazioni relativamente al bambino.

Riunioni ufficiali

Si tratta di riunioni ufficialmente convocate con un preciso ordine del giorno, quali ad esempio le assemblee o le riunioni di sezione, rivolte a tutti i genitori per dare risposte di carattere generale che riguardano e/o coinvolgono l'intero servizio. Vengono proposti inoltre incontri conviviali come le "feste" che caratterizzano alcuni dei momenti significativi di coinvolgimento delle famiglie alla vita del nido.

4.9 Progettazione educativa e programmazione delle attività

La progettazione educativa è finalizzata alla creazione di un ambiente che favorisca l'instaurarsi di relazioni significative tra bambini e adulti, tra bambini e bambini e tra adulti e adulti e prevede la messa in atto di azioni di stimolo differenziate per percorsi di crescita. Viene elaborata all'inizio dell'anno scolastico dalle educatrici e dal Coordinatore e scaturisce dalle indicazioni fornite dal progetto educativo e dall'osservazione.

Le educatrici programmano le attività in diverse fasi di lavoro, riunendosi in equipe. Il Coordinatore supervisiona l'attività di programmazione.

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano perciò su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica costantemente verificata per garantire che le azioni raggiungano gli obiettivi predisposti. Sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino/a e possono comprendere: giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, motricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta.

5. I servizi Innovativi

All'interno del nido i Servizi Innovativi sono servizi educativi e sociali di interesse pubblico, e partecipano alla formazione del bambino con la famiglia, nel quadro di una politica socio-educativa della prima infanzia. Essi affiancano la normale programmazione offrendo sia ai bambini frequentanti sia al territorio esperienze significative che agevolino l'aggregazione sociale e la libera espressione dei piccoli.

6. Il servizio mensa

Gestione dei pasti

La cucina è interna agli Asili Nido; i prodotti alimentari vengono acquistati da fornitori qualificati che ne garantiscono la freschezza e la qualità.

I pasti vengono realizzati seguendo le indicazioni di un esperto nutrizionista, personalizzati per rispondere alle esigenze dei bambini (in caso di intolleranze alimentari, allergie, ecc...) ed approvati dal servizio nutrizione dell'Ulss7 Pedemontana in linea con la normativa vigente.

I pasti vengono somministrati negli orari stabiliti in un ambiente sempre pulito ed ordinato.

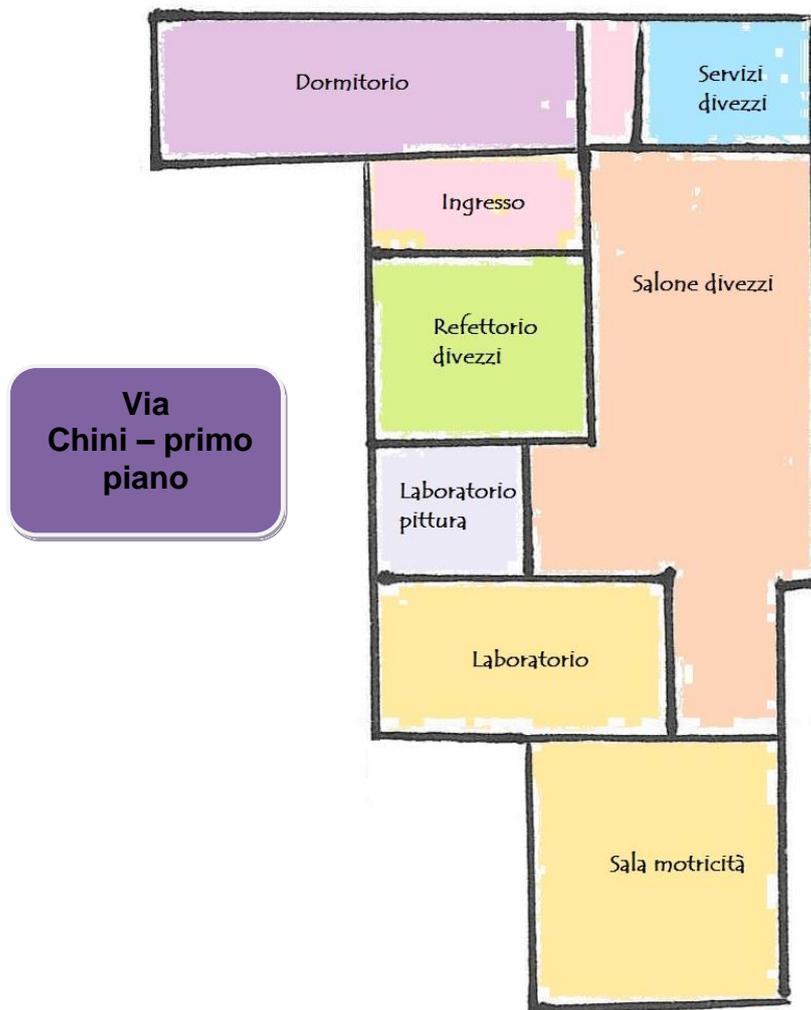
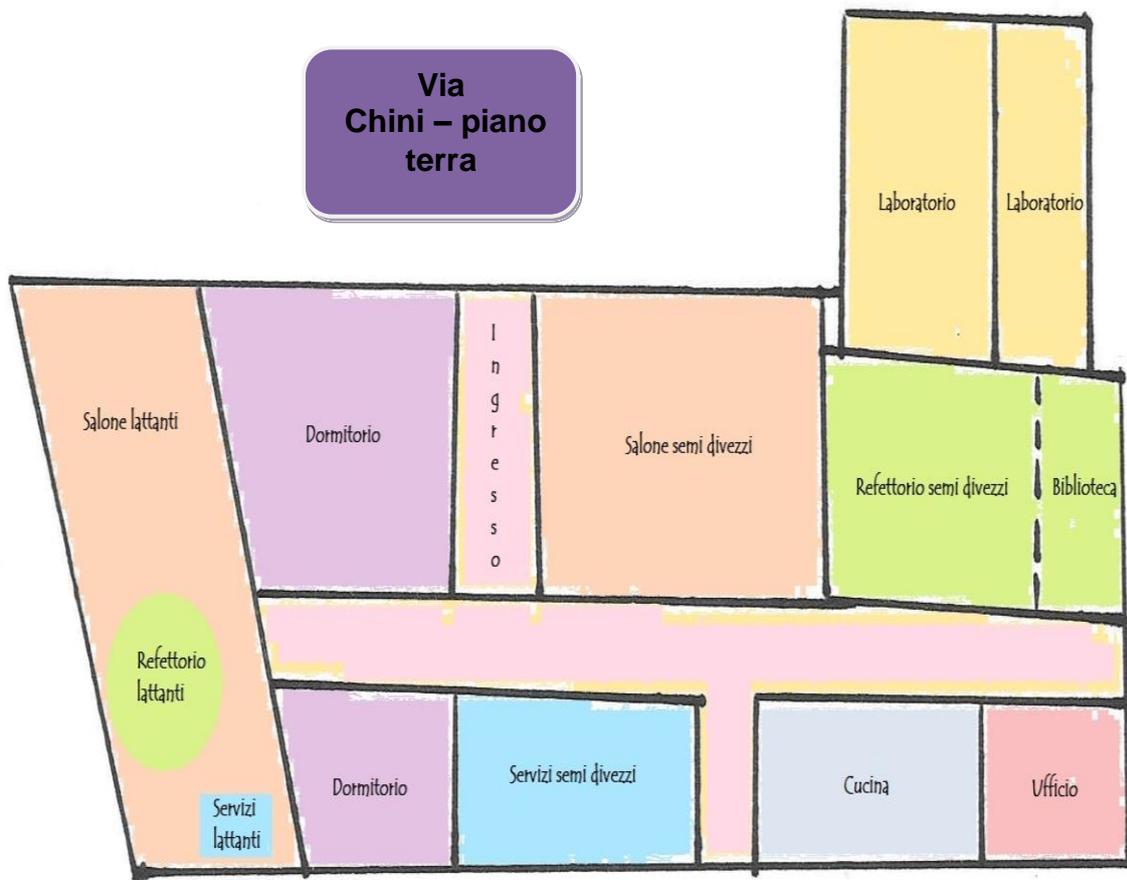
Gestione piano HACCP

La cooperativa sociale La Goccia ha elaborato il manuale delle procedure di sicurezza in applicazione del metodo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) cioè di analisi dei pericoli e dei punti critici di controllo.

Tale documento è conservato all'interno della cucina degli Asili Nido in un apposito contenitore ed è corredato dai documenti di registrazione previsti.

7. Gestione della struttura e dei materiali





Com'è organizzato lo spazio

La costruzione dell'esperienza di sé in mezzo agli altri, è uno degli obiettivi principali nel lavoro di definizione e realizzazione delle caratteristiche dello spazio al Nido per consentire scambio, relazione, curiosità, privacy, scoperta, riflessione, evoluzione, piacere, cambiamento e trasformazione.

E' necessario pensare lo spazio come "qualcosa" che è insieme flessibile, differenziato, e contemporaneamente unitario: tre aspetti e categorie che possono conciliarsi, ma anche avere ambiti di specificità ben distinti in funzione dell'età e dell'esperienza dei bambini.

Gli ambienti principali

In tutte e tre le strutture l'organizzazione degli spazi, degli arredi e dei materiali è pensata seguendo i bisogni e le esigenze dei bambini delle diverse età.

Sono previsti spazi particolari organizzati in modo specifico per i lattanti in "angoli di interesse" in modo da offrire ai bambini sempre nuove forme di stimolazione.

Per i bambini divezzi sono previsti spazi destinati a laboratori funzionali alle attività previste dalla programmazione educativa.

Gli spazi comuni sono:

- lo spazio di sezione;
- il bagni per le cure igieniche;
- gli spazi per il riposo;
- gli spazi per le merende e il pranzo.

8. Gestione materiale e strumenti didattici

Per i bambini del Nido l'esperienza percettiva è fondamentale: essere in contatto con materiali e forme, apprendere come sono fatti e a che cosa servono gli oggetti attorno a loro, si traduce ogni giorno in conoscenze sempre più precise ed utili per comprendere la realtà. La dotazione di materiale sarà varia e includerà materiale strutturato e non strutturato e disposta in modo da infondere nei bambini l'idea di un Nido organizzato e funzionale.

9. In evidenza

9.1 Il ritorno a casa

Le educatrici hanno l'obbligo di affidare il bambino/a al momento del congedo soltanto ai genitori (o al genitore affidatario in caso di indicazioni specifiche dell'Autorità Giudiziaria o dei Servizi Territoriali). Qualunque altra persona venga a prendere il bambino/a deve essere maggiorenne e munito di delega scritta dai genitori con allegata la fotocopia della carta d'identità del delegato. Nel momento dell'uscita le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata. Per comunicazioni più approfondite sono a disposizione tutto l'anno per colloqui a richiesta.

9.2 Il vestiario

Sia i vestiti indossati che quelli di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare. Sono da evitare catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possano risultare pericolosi.

9.3 Le esigenze dietetiche particolari

Devono essere comunicate dai genitori al momento dell'iscrizione e all'inserimento e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico.

9.4 La puntualità

Si chiede ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso ed uscita e di avvisare, in caso di ritardo imprevisto, con una telefonata.

9.5 Le richieste di variazione di orario

Qualsiasi variazione di orario temporanea e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con le educatrici.

9.6 La comunicazione delle assenze e la riammissione al Nido

In caso di assenza prevedibile i genitori devono preventivamente avvertire il personale del Nido e precisare la presumibile durata dell'assenza. Il nido è una comunità per cui si chiede massima attenzione alla salute del proprio figlio; durante il colloquio di pre-inserimento il personale si confronta con i genitori sulle modalità di allontanamento del bambino dal servizio secondo quanto previsto dalla tabella sulle linee guida regionali. Negli altri casi i genitori devono avvertire entro le ore 9.00 del primo giorno di assenza.

10. Valutazione del servizio da parte dell'utenza

Nel corso dell'anno educativo alle famiglie dei bambini frequentanti il servizio verrà somministrato un questionario di rilevazione della qualità percepita dell'utenza, redatto in forma anonima e di cui verrà data restituzione durante l'Assemblea di Avvio Anno Educativo.

11. Gestione dei reclami

Eventuali reclami, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti riguardanti il servizio possono essere espressi alla Sig.ra Katia Carron, esercente funzioni di controllo gestione del servizio Asili Nido del Comune di Bassano del Grappa, all'indirizzo mail k.carron@comune.bassano.vi.it o direttamente al Coordinatore degli Asili Nido all'indirizzo mail nido.viachini@cooplagoccia.eu .

Revisione n.2 del 10 settembre 2019